

## Pasos hacia la digitalización para crecer a nivel global



En el dinámico panorama de la economía actual, la expansión global del mercado se ha convertido en un aspecto cada vez más importante para hacer crecer un negocio. Se trata de un movimiento estratégico que puede conducir a nuevos clientes y a diversas fuentes de ingresos, y que, además, les permite a los comerciantes dejar de depender de un solo país o una sola región.

Los beneficios de la expansión global son innegables, pero también se trata de un desafío. La clave del éxito radica en seleccionar las herramientas adecuadas para la digitalización. Los comerciantes deben tener en cuenta estos cuatro pasos para optimizar sus recursos y garantizar un crecimiento seguro y constante.

### **1. Prepararse para que el tráfico internacional llegue al sitio web**

Los comerciantes que deseen ingresar a los mercados internacionales deberán asegurarse de que su sitio web de comercio electrónico esté preparado para recibir clientes de todo el mundo. Tanto la experiencia del usuario como la gestión del servidor y los procesos del sitio web deben ser prioridades. Esto puede lograrse trabajando con desarrolladores con capacidades globales comprobadas.

Busque un equipo de desarrollo con experiencia en motores de comercio electrónico global que permita soluciones modulares. Esta tecnología permitirá a los comerciantes ofrecer la mejor experiencia de usuario a los visitantes internacionales. Un buen socio puede recomendar e implementar módulos que se integren fácilmente entre sí para ofrecer funciones clave, como:

- Mostrar el idioma, el catálogo de productos, los precios, la moneda y las tarifas de envío correctas para clientes de distintas regiones del mundo.
- Utilizar un servicio de alojamiento web que permita una experiencia de compra eficaz y sin complicaciones con tiempos de carga de página mínimos.
- Mostrar opciones de envío específicas para cada región en el momento de pagar y seleccionar una plataforma que permita automatizar las devoluciones.

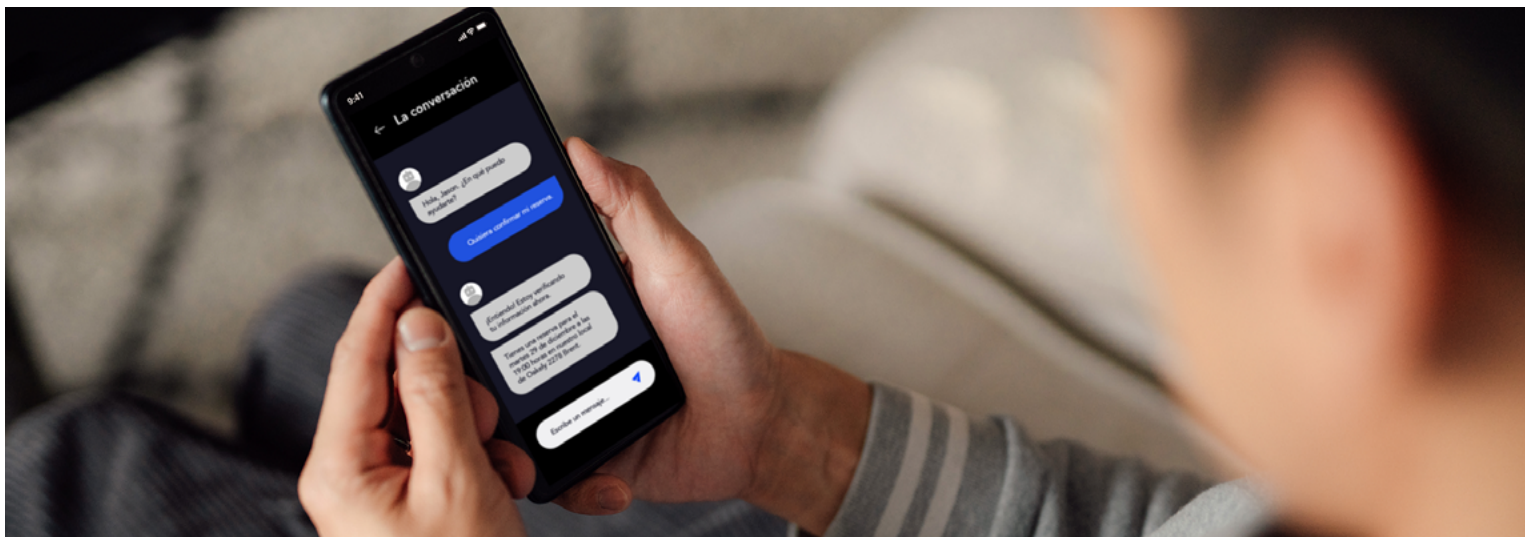
Además, un especialista en optimización de motores de búsqueda (SEO) puede ayudar a revisar el contenido del sitio web, asegurándose de que las nuevas palabras clave y frases sean relevantes para el sector y la audiencia global.

## 2. Implementar una estrategia de marketing digital

Para los comerciantes que ingresan en los mercados internacionales, el marketing de pago ayuda a generar conciencia de marca, llegar a audiencias específicas y ofrecer resultados medibles que se pueden utilizar para fundamentar y optimizar los esfuerzos de marketing a medida que crece el negocio.

Los comerciantes que estén dispuestos a invertir en marketing digital pueden considerar las ventajas de una estrategia que combine puntos de contacto que puedan ampliar o reducir a medida que evolucionen sus objetivos y sus metas:

- **Marketing en redes sociales:** Una buena presencia en las redes sociales puede ayudar a los comerciantes a interactuar de manera activa con su público y garantizar que inviertan en las plataformas más relevantes para sus regiones y mercados.
- **Marketing por correo electrónico:** Las campañas de correo electrónico dirigidas a un público específico que incluyen mensajes personalizados basados en preferencias regionales y culturales pueden resonar profundamente con el público objetivo de un comerciante y ayudar a establecer conexiones que generen impacto.
- **Publicidad de pago:** Se realiza a través de plataformas que ofrecen publicidad de pago para ayudar a los comerciantes a amplificar su alcance y atraer a audiencias más numerosas a sus sitios de comercio electrónico.



### 3. Obtener ayuda para la atención al cliente

Uno de los retos a los que se enfrentan las empresas durante los períodos de crecimiento es garantizar que la experiencia del cliente siga siendo óptima. Algunos factores como las interrupciones de la cadena de suministro, sumados a acontecimientos que tienen repercusión a nivel global, ejercen una presión sobre las empresas que puede perjudicar la experiencia del cliente. Sin embargo, existen herramientas que los comerciantes pueden aprovechar para asegurarse de hacer todo lo que esté a su alcance a fin de cumplir las expectativas de los compradores.

El software de asistencia para comercio electrónico agiliza las operaciones de atención al cliente al centralizar los datos y las órdenes. Todo se almacena en un solo lugar para garantizar la uniformidad y la eficiencia, y los datos que se captan proporcionan información muy valiosa sobre el cliente. La mayoría de los sistemas de asistencia son escalables, lo que pone al alcance de los comerciantes una solución de atención al cliente que puede adaptarse a medida que crece su negocio, y muchos incluyen actualmente capacidades de inteligencia artificial que permiten identificar y resolver rápidamente las consultas de los clientes.

En el mercado global, ofrecer atención en distintos idiomas puede ser una poderosa estrategia para que las empresas les comuniquen su compromiso a los clientes de diferentes regiones. Una forma de lograr este objetivo es contar con recursos humanos que hablen con fluidez distintos idiomas. Sin embargo, es posible que no todos los comerciantes estén dispuestos a invertir en este tipo de contrataciones. Cuando ese sea el caso, otra opción es utilizar un *chatbot* multilingüe que pueda detectar la localización o el idioma de un cliente a través de su navegador o proporcionar una opción para que el usuario elija el idioma que prefiera. Algunos paquetes de software de asistencia incluyen esta función.



## 4. Aceptar distintas formas de pago

Al igual que ocurre con las monedas internacionales, en los distintos países y regiones los usuarios prefieren diferentes métodos de pago. Aceptar distintas formas de pago en la caja les permite a los comerciantes acceder a más clientes internacionales en mercados globales de gran rentabilidad.

Puede resultar difícil gestionar los pagos en los distintos mercados regionales, pero un proveedor como Discover® Global Network puede ayudar a los comerciantes a explorar las diferentes innovaciones en la gestión de pagos, trabajar con bancos adquirentes locales y comprender los métodos de pago permitidos y más solicitados del lugar para decidir cuáles ofrecer en cada mercado.

La aceptación de tarjetas es otro aspecto de importancia fundamental. Discover Global Network conecta a los comerciantes con una red rápida y sin fisuras que les asegura que se encuentran preparados para aceptar las tarjetas que utilizan los clientes en todo el mundo.

*La información que aquí se presenta cuenta con el respaldo de Discover® Global Network. Se ofrece con fines informativos y no pretende sustituir el asesoramiento profesional.*

© DFS Services LLC